



# Gagnez 6 mois dans la prise en main de votre service relation client



**Matin du 21 novembre 2022 et la journée du 22 novembre** (2,5 jours)



**Nombre de places : 8**



**En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)**



**1 450 € HT**  
(tarif entreprise adhérente)



**1 600 € HT**  
(tarif entreprise non adhérente)

## Programme détaillé

### Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse aux responsables de SRC, professionnels de la relation client en position de manager/décideur, en prise de poste, idéalement depuis moins d'un an. Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation, hormis de maîtriser les basiques du management. Un auto-diagnostic est envoyé au stagiaire en amont de la formation pour permettre au formateur de s'adapter au mieux à ses besoins.

### Objectifs

- **Identifier les axes d'amélioration de son Service Relation Client** à partir d'un autodiagnostic
- Découvrir et s'appropriier **les enjeux du management de l'insatisfaction client**
- **Acquérir les outils clés opérationnels et relationnels** pour dynamiser son Service Relation Client
- **Disposer d'éléments de benchmark** pour mieux se situer.

### Programme

#### JOUR 1

##### ● **Enjeux et bonnes pratiques du management de l'insatisfaction client**

*Marie-Louis Jullien – délégué général de l'AMARC*

S'approprier les nouveaux enjeux de la réclamation client

Identifier ses axes de progrès grâce à l'autodiagnostic du référentiel AMARC

S'inspirer d'un panorama de bonnes pratiques, issues d'un benchmark d'entreprises

##### ● **Expérience client et expérience collaborateurs**

*Laurent Garnier – cofondateur de kpam*

Découvrir les 10 typologies de comportements de clients réclamants

Identifier les 9 visages du collaborateur en contact avec les clients

Coordonner l'expérience client et l'expérience collaborateur

#### JOUR 2

##### ● **Culture client et kpi - de la mesure à l'action**

*Daniel Ray - professeur à Grenoble Ecole de Management*

Le management opérationnel et relationnel de votre SRC :

-Evaluer la performance de votre service client

-Disposer d'un état des lieux des mesures existantes



### ● **Manager l'Expérience clients - collaborateurs**

*Benoît Meyronin – directeur général de Care Experience*

Dresser une cartographie des nouveaux besoins

S'approprier les enjeux du Management par le Care : de l'expérience client à l'expérience collaborateur

Recueillir des bonnes pratiques opérationnelles et relationnelles

### **JOUR 3**

### ● **Gagner 6 mois dans la prise en main de son SRC ?**

*Stéphane Bourrier – directeur de l'expérience client UCPA*

Bénéficier d'un retour d'expérience opérationnel

Donner de la perspective après 2 jours (synthèse et bilan)

## Les points forts

👍 Des **interventions d'experts** pour bénéficier de retours d'expériences concrets

👍 **Un benchmark des pratiques issu de différents secteurs**

👍 **Une prise de recul et une inspiration** pour accélérer la mise en place de projets clairs orientés réclamations clients

👍 Des échanges entre pairs issus de secteurs différents pour **progresser et construire son réseau professionnel**



#### **Benoît MEYRONIN**

**Fonction :** Directeur conseil & stratégie chez KORUS

**Expertise :** Management des services, transformation expériences client-collaborateur



#### **Stéphane BOURRIER**

**Fonction :** Directeur de l'Expérience Client de l'UCPA

**Expertise :** Management de la qualité, de la relation client et de l'expérience client



#### **Daniel RAY**

**Fonction :** Professeur à Grenoble Ecole de Management

**Expertise :** Créateur du Customer Orientation Score, fidélité client, marketing de l'innovation technologique, méthodes quantitatives, satisfaction client



#### **Laurent GARNIER**

**Fonction :** Co-fondateur de KPAM

**Expertise :** Etudes et analyses de la voix du client et des collaborateurs, parcours «miroir»



#### **Marie-Louis JULLIEN**

**Fonction :** Délégué général de l'AMARC

**Expertise :** Management de l'insatisfaction client, concepteur et animateur de plus de 50 conventions AMARC

# MODALITÉS PRATIQUES D'INSCRIPTION

## Conditions d'inscription

Toute admission à la formation est soumise à une **inscription préalable** et à validation des prérequis du stagiaire.

Les inscriptions sont possibles jusqu'à **1 semaine avant la formation**.

Les **frais de participation** comprennent la formation, les pauses café, le déjeuner ainsi que les documents pédagogiques.

L'AMARC se réserve le droit **d'annuler de reporter ou de modifier le contenu du programme ou le lieu** si des circonstances l'y obligent.

## Annulation

Toute annulation doit nous parvenir par écrit au plus tard **15 jours avant le début de la formation**. Passé ce délai, la formation vous sera facturée.

Vous avez cependant la **possibilité de vous faire remplacer** en nous communiquant par écrit les noms et coordonnées du remplaçant.

## Règlement

Le règlement peut être effectué par chèque ou par virement.

- Chèque à l'ordre de l'AMARC
- Virement à l'ordre de l'AMARC (HSBC FR BBC INSTITUTIONNELS) :

IBAN : FR76 3005 6006 4306 4332 4273 331

BIC : CCFRFRPP

N° de formateur : 11 75 54918 75

À l'issue de la formation, l'AMARC vous fera parvenir une **facture** qui tient lieu de convention de formation simplifiée, ainsi qu'une **attestation de présence** sur demande.

## Accessibilité

Les locaux situés au 67 rue de Chabrol ne sont **pas accessibles aux personnes ayant un handicap moteur**. Si le stagiaire présente un handicap, quel qu'il soit, nous vous remercions de nous en informer le plus rapidement possible afin que nous puissions proposer les mesures nécessaires au bon déroulement de la formation.

Mon Job ?  
Transformer le pépin  
en pépite® !

Nos locaux ne sont **pas accessibles aux personnes à mobilité réduite**. Si le besoin se présente, nous nous organiserons pour accueillir les personnes en situation de handicap.

Pour trouver un hôtel proche du lieu de la formation ou pour toute autre demande particulière, contactez-nous par mail à **contact@amarc.asso.fr** ou par téléphone au **01 48 24 52 97**.

## Horaires des formations

Il vous sont communiquées dans votre convocation.

## Frais pris en charge

Pour les formations organisées en interentreprises, **l'AMARC prend en charge les frais de déjeuner** et s'occupe de son organisation. L'AMARC gère et prend en charge également les collations durant la journée.

**L'AMARC ne prend pas en charge les frais de déplacements et d'hébergement.** Pour connaître les hôtels à proximité du lieu de formation, consulter le standard de l'AMARC.

## COMMENT S'INSCRIRE ?

Pour vous inscrire, téléchargez et complétez le **bulletin** à télécharger depuis les pages de chaque formation sur **www.amarc.asso.fr** et renvoyer-le :

- par **courrier**  
AMARC  
67, rue de Chabrol  
75010 Paris
- par **email**  
contact@amarc.asso.fr

Pour toute question, la délégation est disponible du lundi au vendredi

 **01 48 24 53 97**

 **contact@marc.asso.fr**

# MÉTHODES PÉDAGOGIQUES & INFORMATIONS PRATIQUES

## Méthodes pédagogiques

L'AMARC propose aux stagiaires une formation en présentiel, leur permettant ainsi de **prendre du recul**, de **sortir de leur quotidien** pour **mieux appréhender les enjeux de leur métier**.

L'animation proposée en interentreprises **favorise les échanges de bonnes pratiques** entre organisations de secteurs variés, le développement de son réseau professionnel pour aller plus loin que la simple acquisition de compétences.

## Moyens pédagogiques



### SUPPORT DE FORMATION

Pour le bon déroulement de cette formation et pour permettre à l'animatrice d'appuyer son propos, nous mettons à disposition des stagiaires **un support de formation imprimé**.



### CARTE MÉMO

Pour certaines formations, nous offrons une **Carte Mémo** qui permettra aux stagiaires de retrouver facilement et rapidement quelques éléments clés pour faciliter leur quotidien.



### BONNES PRATIQUES

Nous proposons aux stagiaires dont l'entreprise est adhérente à l'AMARC un accès générique au **site des bonnes pratiques : [www.bonnespratiques.amarc.asso.fr](http://www.bonnespratiques.amarc.asso.fr)**. Les non adhérents peuvent accéder à une partie des bonnes pratiques et s'inscrire à la News Hebdo librement.



### HEBDO DE L'AMARC

Nous invitons les stagiaires à s'inscrire à **l'Hebdo de l'AMARC** pour suivre nos activités, s'y inscrire, et suivre l'actualité de la profession.

## LA FORMATION EST SÉQUENCÉE DE LA FAÇON SUIVANTE :

- Apports théoriques
- Exercices pratiques
- Entraînements

## Évaluations

- **En amont** de la formation, les stagiaires reçoivent un questionnaire pour évaluer leur niveau de compétences et recueillir leurs attentes.
- **Pendant** la formation, des exercices et des cas pratiques permettent à chaque stagiaire d'évaluer ses acquis.
- **À l'issue de la formation**, un questionnaire de satisfaction est proposé à chacun pour évaluer notre réponse à leurs besoins et la qualité de la formation.

# PRÉSENTATION

Depuis plus de 10 ans, l'AMARC a déjà accompagné une centaine d'entreprises dans la professionnalisation du traitement et de la gestion de leurs réclamations clients.



**Acquisitions de méthodes et de savoir-faire, appropriation de bonnes pratiques, plan de progrès personnalisé,** ce sont autant d'objectifs fixés pour se professionnaliser et partager ses pratiques dans son management de l'insatisfaction client.

Ces formations **évoluent chaque année** pour mieux répondre aux nouvelles réalités de notre profession et se positionnent comme des formations-actions interactives et concrètes.

Proposées en inter-entreprises, ces formations sont également réalisées en intra.



N'hésitez pas à nous contacter pour nous faire part de vos projets par mail :

 [contact@amarc.asso.fr](mailto:contact@amarc.asso.fr)

 01 48 24 52 97

**Si votre entreprise est adhérente à l'AMARC,** chacun de ses collaborateurs bénéficie automatiquement de **tarifs préférentiels.**

*Amarc*

ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

67 rue de Chabrol · 75010 Paris

01 48 24 52 97

[www.amarc.asso.fr](http://www.amarc.asso.fr)

[www.bonnespratiques.amarc.asso.fr](http://www.bonnespratiques.amarc.asso.fr)



@amarc\_asso